



Prot. 2605

Roma, 27 giugno 2008

COMUNICATO STAMPA

AGENZIA DELLE DOGANE: CANALI DI ASSISTENZA VIA WEB PER GLI OPERATORI ESTERNI

Per facilitare la soluzione delle richieste di assistenza al Call center Dogane, in particolare per le problematiche di ausilio all'utilizzo del Servizio telematico doganale, è possibile utilizzare il servizio di assistenza via web disponibile nella sezione "Contatti assistenza" sul sito "Assistenza on line e Formazione a distanza", raggiungibile dal portale Internet dell'Agenzia (www.agenziadogane.gov.it).

Il canale può essere utilizzato anche per sollecitare la soluzione ai problemi segnalati al Call center nel corso del 2007 e non ancora trattati. Nella parte dedicata alla descrizione della richiesta di assistenza si deve indicare il problema riscontrato, in forma sintetica ma esaustiva, e il riferimento alla chiamata originaria.

Verranno considerate chiuse tutte le chiamate effettuate nel 2007 che non abbiano ricevuto sollecito via web, secondo le indicazioni sopra riportate, entro il 15 luglio 2008.

Si ricorda che il servizio di assistenza centrale deve essere utilizzato solo per ausilio alla soluzione di quesiti tecnico-informatici per i quali le istruzioni operative presenti su "Assistenza on line", raggiungibile dalla home page del sito dell'Agenzia, e i contenuti dei corsi di formazione a distanza (e-learning), non risultino sufficienti a dare indicazioni per la risoluzione del problema.